

A CSABAHOLDING Szolgáltató Kft

Panaszkezelési Szabályzata

1. A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat szabályozza a Csabaholding Kft által lebonyolított csőd-, felszámolási-, végelszámolási és vagyonrendezési eljárások során az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatoknak, kompetenciáknak és eljárásoknak a Csabaholding Kft szervezetén belüli egységes rendjének kialakítása.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Csabaholding Kft tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Csabaholding Kft vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a Csabaholding kft érdekében, annak megbízásából eljáró személyek egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.

- **Nem minősül panasznak:**
 - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése
 - az a „kifogás”, amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. Törvény, valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. Törvény vonatkozó rendelkezései tartalmazzák
- **Panaszkezelési koordinátor:** a Csabaholding Kft által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs. Jelenleg ezt a funkciót Piszter Kornélia tölti be, a Csabaholding Kft székhelyén (1146 Budapest, Thököly út 59/A)
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Csabaholding Kft, illetve annak munkavállalója vagy megbízásából eljáró személy eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Csabaholding Kft tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

A Csabaholding Kft a panaszok bejelentését írásban és szóban - fogadja el. A szóban, személyesen tett bejelentés a Csabaholding Kft székhelyén, illetve fióktelepein történik, melyet a elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

Telefonon, vagy személyesen a Csabaholding Kft székhelyén történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a Panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail) tegye meg a formanyomtatvány szerinti tartalommal, amelyet a Csabaholding Kft honlapjáról letölthet. Amennyiben a bejelentő az írásbeli forma elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van (írástudatlan, látássérült, kora, egészségi

állapota miatt), kérésére írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

4.2. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemellett a panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása a Csabaholding Kft székhelyén, a titkárságon, munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vásár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a Csabaholding Kft ügyvezetőjével. Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha az ügyvezetővel történő egyeztetés után született megoldás, akkor a panasz, probléma megoldódott. Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Csabaholding Kft ügyvezetőjének, aki- a panaszkezelési koordinátor bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

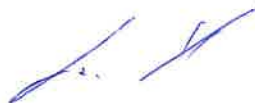
5. Záró rendelkezések

5.1. A Csabaholding Kft ügyvezetőjét a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügyintézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 5 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet (2. számú melléklet).

5.3 A jelen Szabályzatot a Csabaholding Kft székhelyén, valamint fióktelepein ki kell függeszteni.

5.4. A jelen Szabályzat 2012. június 1. napján lép hatályba.



Csia László
ügyvezető

CSABAHOLDING
KFT.
1146 Budapest,
Thököly u. 59/a. I. em. 3.
* | *

1.sz.melléklet

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

Ügyszám:

A Panasz bejelentésének helye, időpontja: (hely,év, hó, nap, óra):

.....

A Panasz bejelentésének módja (írásban, szóban, telefonon):

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Az Ügyfél által benyújtott dokumentumok jegyzéke:

.....
.....

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása: